



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**IMPACTO DE LOS DESEMBOLSOS CON LLAMADAS
TELEFÓNICAS Y FIRMAS ELECTRÓNICAS EN MI BANCO**

PRESENTADO POR

BACH. GINA LISSET GARCIA CARDOZA

ASESOR

MGR. JAKELYN SOLEDAD MAMANI YUCRA

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO COMERCIAL**

MOQUEGUA – PERÚ

2025



Universidad José Carlos Mariátegui
FACULTAD DE CIENCIAS
“UNIDAD DE INVESTIGACIÓN”

“Año de la Recuperación y la Consolidación de la Economía Peruana”

00355-2025

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD

La que suscribe, en calidad de Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias, certifica que el/la: Trabajo de Investigación () / Tesis () / Trabajo de Suficiencia Profesional () / Trabajo Académico (), titulado: **IMPACTO DE LOS DESEMBOLSOS CON LLAMADAS TELEFÓNICAS Y FIRMAS ELECTRÓNICAS EN MI BANCO**, presentado por la bachiller: **GARCIA CARDOZA, Gina Lisset**, para obtener el: Grado Académico () / Título Profesional () / Título de Segunda Especialidad () de: **INGENIERO COMERCIAL**, asesorada por la Mgr. Jakelyn Soledad Mamani Yucra, designada con Resolución de Decanato N° 2005-2025-FACS-UJCM, fue sometido a revisión de similitud textual con el software TURNITIN obteniendo un porcentaje del **24%**, el cual se encuentra dentro de los parámetros **PERMITIDOS** por la Universidad José Carlos Mariátegui, de conformidad a la normativa interna, considerándolo apto para su publicación en el Repositorio Institucional.

Se expide la presente para los fines pertinentes.

Moquegua, 20 de Mayo de 2025



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI
FACULTAD DE CIENCIAS


Dra. DORA AMALIA MAYTA HUIZA
JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
PORTADA.....	1
PÁGINA DE JURADO	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS.....	9
RESUMEN.....	10
ABSTRACT.....	11
INTRODUCCIÓN	12
CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL TEMA.	13
1.1 Antecedentes	13
1.1.1 Propósito de mi banco.....	14
1.1.2 Aspiración de mi banco.....	14
1.1.3 Tres rangos distintivos de mi banco.....	14
1.1.4 Principios culturales de mi banco	14
1.2 Descripción del centro laboral	15
1.2.1 Estructura orgánica de división de negocios.....	16
1.2.2 Catálogo de productos.....	17
1.3 Contexto socioeconómico de Mi Banco	18
1.3.1 Ubicación geográfica de mi banco	18
1.3.2 Entorno socio económico.....	18
1.3.3 Nivel socioeconómico de la población	19
1.4 Descripción de la experiencia	19

1.5 Explicación del Cargo y funciones:	20
1.5.1 Lineamientos que debo seguir para el desembolso con llamada telefónica:	20
1.5.2 Pasos que sigo para un desembolso exitoso con llamada telefónica:...	21
1.5.3 Herramientas que uso para realizar el desembolso por llamada telefónica:	21
1.5.4 Desembolso por firma electrónica:	22
1.6 Propósito del puesto	22
1.6.1 Objetivo.....	22
1.6.2 Reto	22
1.6.3 Leyes que rigen el sistema financiero	23
1.7 Producto o proceso que será objeto.....	23
1.7.1 Desembolso Firma electrónica:.....	23
1.7.2 Desembolso Llamada Telefónica:.....	24
1.8 Resultados concretos que se alcanzaron	24
CAPÍTULO II FUNDAMENTACIÓN	25
2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la practica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.	25
2.1.1 Proveedor	25
2.1.2 Productividad:	26
2.1.3 Desembolso:.....	27
2.1.4 Crédito:.....	27
2.1.5 Página Web de Mi Banco:.....	27
2.1.6 Speech:	27
2.1.7 Código:.....	27
2.1.8 Documentos contractuales:	27

2.1.9 Caso practico	29
2.1.10 Herramientas y aplicativos para el proceso de Desembolso con Firma electrónica	31
2.1.11 Herramientas y aplicativos para Desembolso con llamada telefónica	34
2.2 Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe	36
CAPÍTULO III APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	39
3.1 Aporte utilizando los conocimientos o bases adquiridos durante la carrera:	39
3.1.1 Optimización de Procesos:	39
3.1.2 Relaciones Con el cliente:	40
3.1.3 Contextualizar el estudio	40
3.2 Desarrollo de experiencias	40
3.2.1 Implementación de tecnología:	40
3.2.2 Implementación de un sistema de Comunicación:	41
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen del procedimiento de atención de desembolsos en agencia de manera presencial.....	29
Tabla 2 Resumen de procedimiento de atención de desembolsos de área asesor HUB desembolso.	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de MI BANCO	16
Figura 2 El asesor de negocios registra la información del cliente para la firma electrónica	31
Figura 3 Ingresamos a buscar los datos del Cliente a la FIC	31
Figura 4 On base: Consultamos los documentos del Cliente.....	32
Figura 5 Topaz: Consulta de Solicitud.....	32
Figura 6 Aplicativo Keynua:.....	33
Figura 7 Aplicativo Keynua. Adjuntar documentos del crédito desembolsado...	34
Figura 8 Desembolso firma electrónica exitosa.....	34
Figura 9 Ingresamos los datos del cliente e inicio de llamada.....	35
Figura 10 Enlace de la llamada con el cliente y grabación del proceso de la llamada.	35
Figura 11 Descargamos Audios	36
Figura 12 Acceso a Reniec para verificar los datos del cliente.	45
Figura 13 Sistema Topaz para desembolso y apertura de cuentas de ahorros	45

RESUMEN

Mi banco ha implementado un canal adicional de atención remota que permite realizar desembolsos de hasta 20k, utilizando llamadas telefónicas y firma electrónica. Este servicio está diseñado para clientes con actividades empresariales que, por falta de tiempo, no pueden acudir presencialmente a las agencias.

Las llamadas telefónicas siguen siendo una herramienta clave en el sistema financiero, ya que permiten una atención directa, personalizada y de confianza. Esta cercanía mejora la experiencia del cliente y reduce el riesgo de fraudes, haciendo más seguro el proceso de desembolso.

La firma electrónica, por su parte, ha transformado los procesos bancarios al permitir la digitalización de documentos y la firma de acuerdos a distancia. Su uso se ha consolidado especialmente durante la pandemia, al garantizar la continuidad de operaciones sin comprometer la seguridad. Además, ha contribuido a reducir costos operativos y acelerar los procesos, al eliminar la necesidad de documentos físicos.

Ambas herramientas han tenido un impacto positivo, mejorando la eficiencia, seguridad y satisfacción del cliente. La combinación de atención personalizada y procesos digitales permite responder a las nuevas exigencias del entorno sin perder calidad en el servicio.

Para acceder a este canal remoto, el cliente debe contar con señal de Internet estable, ser persona natural, saber leer y escribir, y no tener operaciones reprogramadas ni refinanciadas. Estos requisitos aseguran un proceso ágil y seguro para ambas partes.

Palabras clave: Desembolsos, llamadas telefónicas y firmas electrónicas

ABSTRACT

Mi Banco has implemented an additional remote service channel that allows disbursements of up to 20k, using telephone calls and electronic signature. This service is designed for customers with business activities who, due to lack of time, are unable to visit branches in person.

Telephone calls continue to be a key tool in the financial system, as they allow for direct, personalized and trustworthy attention. This proximity improves the customer experience and reduces the risk of fraud, making the disbursement process more secure.

Electronic signatures have transformed banking processes by allowing the digitalization of documents and the signing of agreements remotely. Its use has been consolidated, especially during the pandemic, by guaranteeing the continuity of operations without compromising security. It has also helped to reduce operating costs and speed up processes by eliminating the need for physical documents.

Both tools have had a positive impact, improving efficiency, security and customer satisfaction. The combination of personalized attention and digital processes makes it possible to respond to the new demands of the environment without losing service quality.

To access this remote channel, the client must have a stable Internet signal, be a natural person, be able to read and write, and not have rescheduled or refinanced operations. These requirements ensure an agile and secure process for both parties.

Key words: Disbursements, telephone calls and electronic signatures.

INTRODUCCIÓN

El impacto de la llamada telefónica y firma electrónica en los desembolsos de mi banco tiene resultados positivos en mi banco.

En el contexto actual del sector bancario, la eficiencia y la seguridad en los procesos de desembolso son aspectos clave para mantener la competitividad y la satisfacción el cliente.

Dos herramientas que han demostrado ser fundamentales en este sentido son las llamadas telefónicas y la firma electrónica.

Reducir el tiempo de espera del cliente en la atención de su desembolso con un proceso optimizado y servicio personalizado.

El cliente logra realizar el desembolso sin salir de casa o negocio. También en el caso que necesite de una segunda firma facilita en la transacción financiera.

En mis funciones de asesora de negocios Hub desembolsos debe estar alineado a ser cordial, empática con el cliente y ser transparente con la información.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES DEL TEMA.

1.1 Antecedentes

En 1998, se fundó la Ed pyme edificar con la participación de CARE PERÚ como accionista mayoritario una organización internacional de desarrollo sin fines de lucro. Edificar inicia operaciones en Lima, Arequipa y la Libertad sobre la base y experiencia del programa de apoyo crediticio de CARE PERÚ dirigido a segmentos de menores recursos. En el año 2005 Edificar participa en la primera operación a nivel mundial de titularización de cartera para microfinanzas (BlueOrchard) y en el 2007 , consiguió ser la primera empresa microfinanciera no bancaria en acceder con gran éxito en los mercados de capitales. En el 2009, edificar pasó a ser parte del GRUPO CREDICORP al convertirse en subsidiaria del Banco de Crédito del Perú.

Mi banco inició operaciones en Lima en 1998, sobre la base de la experiencia en Acción Comunitaria del Perú (ACP), una asociación civil sin fines de lucro con 43 años operando en el sector de la micro y pequeña empresa. En el año 2006. El BID reconoce a mi Mi banco con el Premio a la Excelencia en Microfinanzas y en el 2008 para el Effie de Plata por la Campaña "Créditos aprobados". Además de estos reconocimientos, Mi banco ganó una calificación Global de Desempeño Social Otorgado por Planet Rting 4+ y en el 2011 obtuvo el grado de inversión BBB con perspectiva estable otorgado por Standard & Poor's.

A principios del 2014. Mi banco fue adquirido por Edificar y en ese momento que se produjo el gran proceso de fusión entere financiera Edificar y Mi banco para brindar lo bueno de estar juntos.

1.1.1 Propósito de mi banco

Transformamos la vida de las personas, comprometidos con su inclusión financiera y progreso, aportando juntos al crecimiento del país.

1.1.2 Aspiración de mi banco

Ser el socio más querido de clientes, colaboradores y comunidad, para acompañar su progreso, por la confianza que inspira y el servicio extraordinario que entrega, siendo el principal promotor de evolución de las micro – finanzas de la región.

1.1.3 Tres rangos distintivos de mi banco

- Centrada en el Cliente : Por vocación de servicio a las personas.
- Con la Confianza : Como rasgo distintivo de nuestras relaciones.
- Asumiendo un compromiso : Como contraparte de la Confianza entregada.

1.1.4 Principios culturales de mi banco

Asesoramos:

Conocemos profundamente a las personas, por eso le damos la mejor asesoría

Innomejoramos:

Innovamos para mejorar, siendo proactivos, adaptables y simples.

Jugamos Limpio:

Somos un ejemplo de integridad siempre

Cuidamos:

Nos interesamos de corazón por las personas y, así, construimos confianza.

Cooperamos:

Logramos resultados que perduran, colaborando unos con otros y asumiendo riesgos responsablemente.

1.2 Descripción del centro laboral

MI BANCO de la MICROEMPRESA S.A con RUC: 20382036655, con nombre comercial MI BANCO. Con Inicio de actividades el 14 de febrero del 1998.

Mi BANCO es una institución financiera en el Perú que se especializa en brindar servicios bancarios a la microempresa y a emprendedores de bajos ingresos.

Como banco especializado en microfinanzas. Mi Banco tiene como objetivo principal promover el desarrollo económico y social a través del acceso al financiamiento y servicios financieros para este segmento de la población.

Mi BANCO, ofrece una amplia de gama de productos y servicios financieros adaptados a la necesidad de la microempresa, incluyendo préstamos y cuenta de ahorros, servicios de remesas, seguros y capacitación empresarial.

La institución se enfoca en brindar soluciones financieras accesibles, flexibles y personalizadas, que permiten a los emprendedores acceder a los recursos necesarios para hacer crecer sus negocios.

Además de los servicios financieros. MI BANCO también se dedica a promover la educación financiera y el desarrollo empresarial a través de programas de capacitación y asesoría. Busca fortalecer las capacidades de los emprendedores y fomentar una cultura de buen manejo financiero, para que puedan tomar decisiones informadas y gestionar de manera efectiva sus negocios.

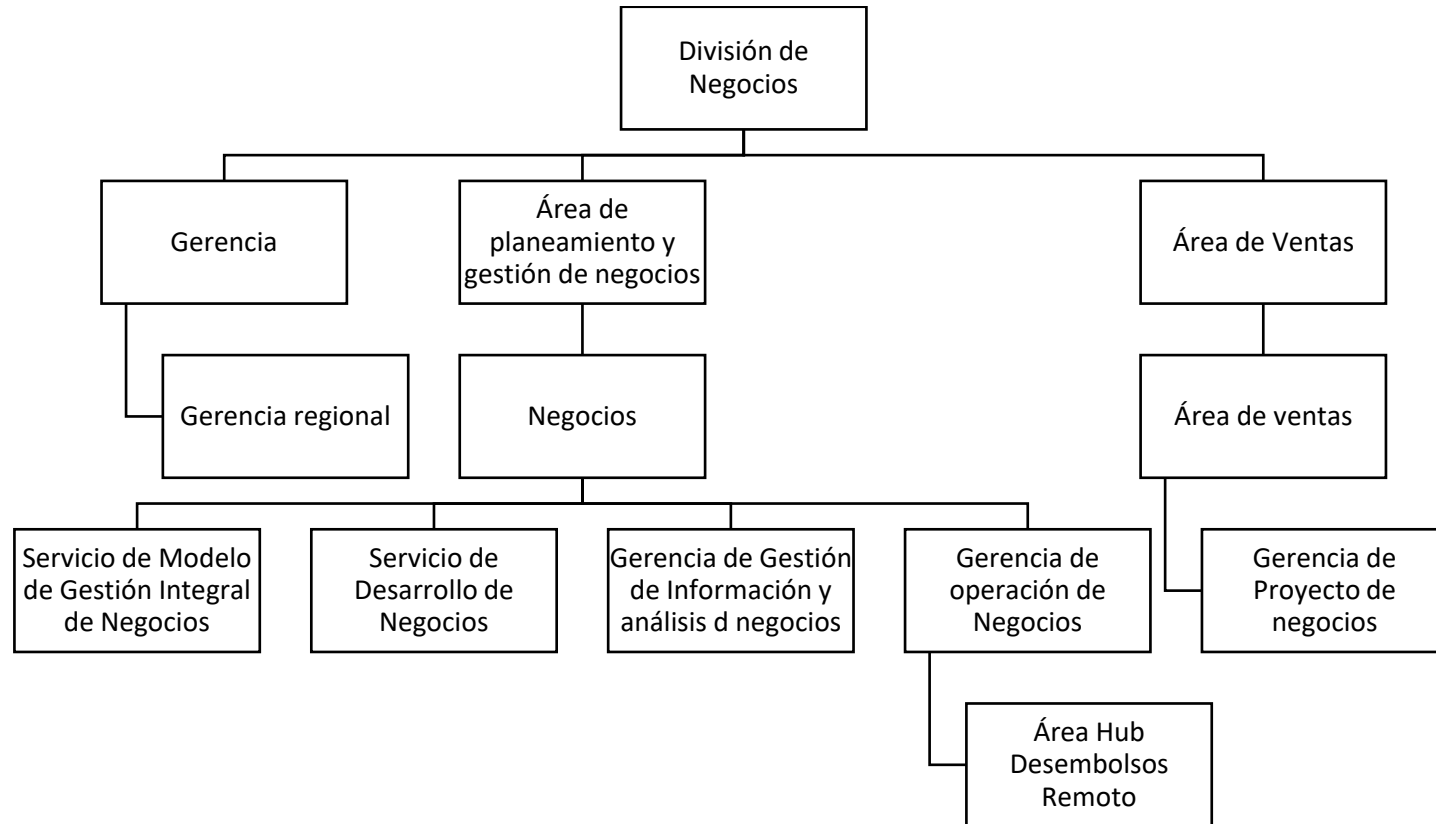
Mi banco se ha convertido en una institución líder en el sector de las micro finanzas en el Perú, brindado oportunidades de inclusión financiera y construyendo el desarrollo económico en el Perú.

Tiene un respaldo accionista del BCP, se ubica como la primera institución financiera en el Perú.

1.2.1 Estructura orgánica de división de negocios

Figura 1

Organigrama de MI BANCO



Nota. Obtenida de Mi Banco

1.2.2 Catálogo de productos

1. Prestamos

- Capital de trabajo
- Máquinas y equipo
- Locales comerciales
- Compra de deuda
- Línea de Crédito efectivo al toque
- Agropecuarios
- Producción Ganadera
- Producción Agrícola
- Línea de Crédito Rural
- Agropecuario de Libre Amortización
- Mercados y galerías Comerciales
- Campañas: Compra de deuda plus.
- Financiamiento para Soat
- Mi efectivo semilla
- Khuska emprendo

2. Cuentas

- Ahorro Negocios
- Cuenta corriente empresarial
- Cuenta Corriente

3. Seguros

- Protección de Negocios.
- Soat
- Seguro Multirriesgo

4. Canales de atención:

- App Mi Banco
- Mi banco por internet
- Agencias mi banco
- Banco por telefonía

- Agentes BCP
- Banca Móvil BCP
- Ventanilla BCP
- Cajeros BCP
- Kasnet
- Rd Banco de la Nació

1.3 Contexto socioeconómico de Mi Banco

Mi banco se destaca por su enfoque en la inclusión financiera y en el impacto social.

Su misión es transformas vidas a través de soluciones financieras adaptadas a las necesidades de personas en situación de vulnerabilidad.

La estrategia de sostenibilidad de mi banco se centra en tres objetivos de desarrollo sostenible; Equidad de género, reducción de desigualdades y acción por el clima.

A demás mi banco ofrece programas de educación financiera y asesoría personalizada para empresarios, contribuyendo a la formalización y reducción de la pobreza.

1.3.1 Ubicación geográfica de mi banco

Mi Banco tiene una amplia presencia en Perú, con sucursales y agentes en diversas regiones del país. Puedes encontrar la ubicación exacta de las oficinas y agentes de mi banco

Utilizando su herramienta de localización en su sitio Web. Esta herramienta te permite buscar por departamento, provincia y Distrito para encontrar la oficina más cercana a ti.

1.3.2 Entorno socio económico

El entorno económico de mi banco se ve influenciado por un contexto económico de crecimiento económico positivo en Perú.

EL Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), proyecta un crecimiento bruto interno del 4% para este año.

Este crecimiento se debe a varios factores, incluyendo la aceleración de inversiones en proyectos públicos y privados. Un shock de desregulación, la consolidación de la confianza empresarial, y la flexibilización de los costos de financiamiento.

A demás se espera que las exportaciones superen los \$100,000 millones, impulsados por los altos precios de la materia prima.

La inflación se mantiene baja y dentro del rango de la meta, lo que contribuye a un entorno económico estable.

Estos factores crean un escenario favorable para Mi banco, permitiéndole continuar con su misión de inclusión financiera y apoyo a los microempresarios.

1.3.3 Nivel socioeconómico de la población

Mi banco se enfoca en los niveles socioeconómicos C, D Y E en Perú. Su misión es proporcionar servicios financieros a micro y pequeñas empresas, así como a personas en situación de vulnerabilidad económica.

Mi banco busca promover la inclusión financiera y apoyar el desarrollo de emprendedores que, de otro modo, tendrían dificultades para acceder a servicios bancarios tradicionales.

1.4 Descripción de la experiencia

Soy Asesora de Negocios del área Hub desembolsos de Mi banco. Tengo 12 años laborando en mi banco, sin embargo, un año trabajando en esta área del Hub desembolsos.

Apoyando a los Asesores de Negocio que trabajan en la captación de cliente para otorgarles créditos. Por alguna razón el cliente no puede acercarse a la agencia a desembolsar.

El cliente puede desembolsar a través de una llamada telefónica y/o firma electrónica.

Primero se hace un pre llamada al cliente para orientarlo con el proceso del desembolso.

Quiero explicarle que formas de metodología usaremos para el desembolso.

Se consulta primero al Cliente si cuenta con una buena señal de internet, buena señal de telefonía y una cámara nítida para el proceso desembolso con firma electrónica.

Con una atención cordial y ser transparente con la información del crédito.

Atención promedio por llamada telefónica es de 25 minutos.

Por firma electrónica varia también 25 minutos. En casos extremos se demora un poco más, ya que no tienen habilidades tecnológicas el cliente.

Dentro de las funciones que realizamos buscamos que el cliente se adapte a las nuevas herramientas tecnológicas.

EL uso de dos aplicativos digital para realizar los desembolsos:

- Desembolso Llamada telefónica: Alysis.
- Desembolso Firma Electrónica: Keynua

1.5 Explicación del Cargo y funciones:

1.5.1 Lineamientos que debo seguir para el desembolso con llamada telefónica:

1. Atiendo los prestamos aprobados en agencia sin pagaré que se encuentren en el rango de S/300 a S/10.000
2. El desembolso es con abono en una cuenta de ahorros ya existente o nueva apertura en línea.
3. El crédito debe tener un solo participante.
4. El cliente no debe ser iletrado.
5. Caso contrario debe realizarlos en plataforma,
6. Al Día siguiente del desembolso: Se revisarán todos los documentos contractuales y expediente. En caso haya alguna incidencia o regularización de documento tengo 48 horas.

1.5.2 Pasos que sigo para un desembolso exitoso con llamada telefónica:

1.5.2.1 Antes de llamar al cliente

- a. Verificar en Topaz las condiciones del crédito.
- b. Verifico que el número de teléfono del cliente coincida con lo registrado en Topaz
- c. Verificar que tenga cuenta de ahorros.
- d. Verificar los seguros que tenga el crédito.
- e. Si el Crédito es hasta S/10.000 tengo que llamar al cliente a través de Alysis.

1.5.2.2 Durante de la llamada

- a. Informa al cliente que iniciara con el desembolso.
- b. Utilizar el Speech para la llamada. Informa las condiciones del préstamo o línea del crédito.
- c. Tipo de solicitud
- d. Monto aprobado
- e. Plazo
- f. Cuota
- g. Fecha de pago
- h. Desembolsar por Topaz
- i. Guardar el audio que se genera de la llamada y custodiarlo

1.5.3 Herramientas que uso para realizar el desembolso por llamada telefónica:

- Topaz
- Onbase
- Celular
- SharePoint.
- Modelo de Speech
- Alysis

1.5.4 Desembolso por firma electrónica:

Atiendo los préstamos a partir del monto de S/10.001 y que generen pagare

1.5.4.1 Antes del proceso firma al cliente

- a. Verificar en Topaz las condiciones del crédito.
- b. Verifico que el número de teléfono del cliente coincida con lo registrado en Topaz
- c. Verificar que tenga cuenta de ahorros.
- d. Verificar los seguros que tenga el crédito.
- e. Si el Crédito es mayor antes de llamar S/10.001 tengo que hacer por firma keynua

1.5.4.2 Durante firma electrónica

- a. Informa al cliente que proceso de la firma inicia con el desembolso.
- b. Tipo de solicitud
- c. Monto aprobado
- d. Plazo
- e. Cuota
- f. Fecha de pago
- g. Desembolsar por Topaz
- h. Documentos contractuales adjuntar en Keynua
- i. Debe salir finalizado para concluir la operación

1.6 Propósito del puesto

1.6.1 Objetivo

Reducir el tiempo de espera del cliente en la atención de su desembolso con un proceso optimizado y servicio personalizado.

También mejorar el nivel de operaciones del asesor, de su agencia y del banco.

1.6.2 Reto

Muchos de nuestro cliente aún les falta educación digital y piensan que es difícil hacer un desembolso con llamada telefónica y firma electrónica. Ahí es donde debo tener paciencia y ser empático con el cliente.

Hay casos que son observados por motivos que su asesor de origen no digito los datos correctos en el sistema.

1.6.3 Leyes que rigen el sistema financiero

SBS aprobó proyecto de absorción de Edificar por Mi banco

Su objetivo principal es promover la inclusión financiera responsable y el crecimiento de las microfinanzas en el Perú, con altos niveles de bancarización y bajos niveles de morosidad, aseguró Mi banco.

Ley 26702, conocida como la ley de bancos del Perú o Ley General del Sistema Financiero y del sistema de seguros y Orgánica:

Entre sus objetivos se encuentran:

- Promover un sistema financiero y de seguros competitivos, sólido y confiable.
- Contribuir a Desarrollo Nacional
- Adaptar las instituciones financieras a la realidad económica del país.
- Adecuar el sistema financiero a los estándares Internacionales
- Las empresas del sistema financiero pueden fijar las tasas de interés, comisiones y gastos de operaciones
- Se crea el fondo de Seguro de depósitos para dotar a los ahorristas de un seguro a sus depósitos.
- Ley Resolución 5780 2015:
- Indecopi: Es una entidad que protege al consumidor

1.7 Producto o proceso que será objeto

1.7.1 Desembolso Firma electrónica:

Este proceso consiste en cargar los documentos contractuales del desembolso en una web para que el cliente pueda realizar la video firma, por ellos

es necesario contar con el correo electrónico del cliente para la comunicación de este flujo

- El proceso consta de 2 partes:
 - Creación de contrato
 - Validación de firmas del cliente.

1.7.2 Desembolso Llamada Telefónica:

Modelo comercial donde el cliente no firma pagare ni documentos contractuales físicos. La contratación se realiza vía grabación de voz previa autenticación de la identidad del cliente.

1.8 Resultados concretos que se alcanzaron

Cuando iniciamos en marzo del 2024 con llamada telefónica o firma electrónica solo hacia 2 operaciones diarias.

Por motivo de que el asesor origen no motivaba a sus clientes que usen estos nuevos medios o herramientas para que realicen el desembolso desde la tranquilidad de su domicilio o negocio.

Se capacitaron a los asesores y tomen conciencia de la importancia de reprogramar su mente a los clientes que si se puede desembolsar con estas nuevas herramientas.

Las operaciones empezaron a fluir:

Este mes hemos terminado con 1200 desembolsos entre firmas y llamadas telefónicas

He llegado a desembolsar 10 operaciones diarias.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN

2.1 Explicación del papel que jugaron la teoría y la practica en el desempeño laboral en la situación objeto del informe, como se integraron ambas para resolver problemas.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) se encarga de supervisar a las entidades financieras (La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) , 2025)

Ley 2769 (2004) La presente ley tiene por objeto regular la utilización de la firma electrónica otorgándole la misma validez y eficacia jurídica que el uso de una firma manuscrita u otra análoga que conlleve manifestación de la voluntad

Ley 28587 (2005) es la ley complementaria a la ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros. Esta ley establece que las empresas del sistema financiero deben ser transparentes en la difusión de las tasas de Interés, comisiones y gastos

Ley N° 29733 (2011) la ley de protección de datos personales en el Perú: Esta ley garantiza, el derecho fundamental a la protección de los datos personales de los ciudadanos

2.1.1 Proveedor

Son empresas contratadas por MI BANCO para realizar los procesos de desembolso por llamada telefónica y firma electrónica.

2.1.1.1 Proveedor Keynua:

Es un aplicativo que usamos para los desembolsos en mi banco con firmas electrónicas.

- Integraciones de sistemas:
 - Reniec Cavali
 - Canal de Envió: Correo electrónico
 - Conexión De Internet estable.

2.1.1.2 Proveedor Alysis:

Es un aplicativo que usamos para realizar las llamadas telefónicas, quedan grabadas las conversaciones con los clientes y aceptación de las condiciones del Crédito

2.1.1.3 Proveedor Topaz:

Es una solución Integral de sistema, donde realizamos las transacciones financieras: El proceso de desembolso.

2.1.1.4 Proveedor Microsoft Sharepoint:

Administra el contenido de la información del cliente para poder hacer la llamada telefónica o firma electrónica.

2.1.1.5 Proveedor Correo Outlook:

Es un medio de comunicación que usamos en MI BANCO para hacer llegar el código al cliente y los documentos contractuales.

2.1.2 Productividad:

Es la cantidad de operaciones que tiene que realizar un asesor de negocios en mi banco.

El asesor de mi banco tiene una meta mensual de realizar 30 operaciones al mes.

2.1.3 Desembolso:

Es la salida del dinero hacia una cuenta de ahorros de cliente. Este proceso lo ejecutamos con el sistema de Topaz.

2.1.4 Crédito:

Es Una cantidad de dinero que MI BANCO otorga a un cliente, con el compromiso que el cliente devuelva el dinero en un plazo determinado

2.1.5 Página Web de Mi Banco:

En la página web de MIBANCO se encuentra el servicio digital Firma electrónica para que el cliente inicie el proceso podrá revisar los documentos contractuales generados en base a la solicitud del cliente.

2.1.6 Speech:

Es un guion que usamos para interactuar con el cliente de Mi banco con las llamadas telefónicas y está incluido las condiciones del crédito.

2.1.7 Código:

Cuando ingresamos los datos del cliente y adjuntamos los documentos contractuales generados del desembolso en la plataforma digital Keynua. Se concluye esta etapa en el KEYNUA al cliente le llega un código a su correo electrónico

2.1.8 Documentos contractuales:

Documentos generados por el Desembolso del Crédito aprobado y se le hace llegar al cliente en la firma electrónica y después de la llamada telefónica.

2.1.8.1 Pagare:

Es un documento legal que Mi BANCO emite a un cliente para que devuelva el dinero que se está otorgando.

2.1.8.2 Hoja de resumen de un crédito:

Es un documento clave que proporciona un panorama general de las condiciones del crédito otorgado por mi banco.

2.1.8.3 Hoja de seguro de desgravamen:

Es un documento que otorgamos al cliente que detalla las condiciones términos y beneficios de un seguro que cubre el saldo de una deuda en caso de fallecimiento o invalidez del titular del Crédito.

2.1.8.4 Hoja de privacidad de datos:

Es un documento que detalla cómo Mi BANCO organiza, recopila, usa, protege y comparte los datos personales de los clientes. Para garantizar la transparencia en el manejo de información,

2.1.8.5 Hoja de apertura de cuenta de ahorros:

El cliente cuando no tiene cuenta de ahorros, por medio del sistema Topaz se apertura una cuenta de ahorros para abonar el dinero del crédito otorgado.

2.1.8.6 RENIEC:

Registro nacional de identificación y estado civil. Es un organismo autónomo que se encarga de identificar a los peruanos. La plataforma keynua está integrada con la Reniec para verificar los datos del cliente y la persona que está realizando la firma electrónica es la que ha solicitado el crédito.

2.1.8.7 DNI:

Cliente debe contar con el DNI vigente para realizar la firma electrónica. En el proceso de firma electrónica la plataforma keynua le pide escanear su DNI del cliente.

2.1.8.8 Correo electrónico:

El cliente debe tener un correo electrónico para que llegue el código para que realice la firma electrónica. También para derivar los contractuales después de un desembolso con llamada telefónica.

2.1.9 Caso practico

Tabla 1

Resumen del procedimiento de atención de desembolsos en agencia de manera presencial

Presencial				
	Condiciones	Responsable	Aprobación de expedientes	Custodia de contractuales
	5K	ADN	Negocios +centralizados	SRA +GD
Agencia	Todos los importes	EBS	Negocios +SRA	SRA +GD
	VIA URPI	Venta asistida ADN Y EBS	No aplica	No aplica

Nota. Obtenida de Mi Banco

Tabla 2

Resumen de procedimiento de atención de desembolsos de área asesor HUB desembolso.

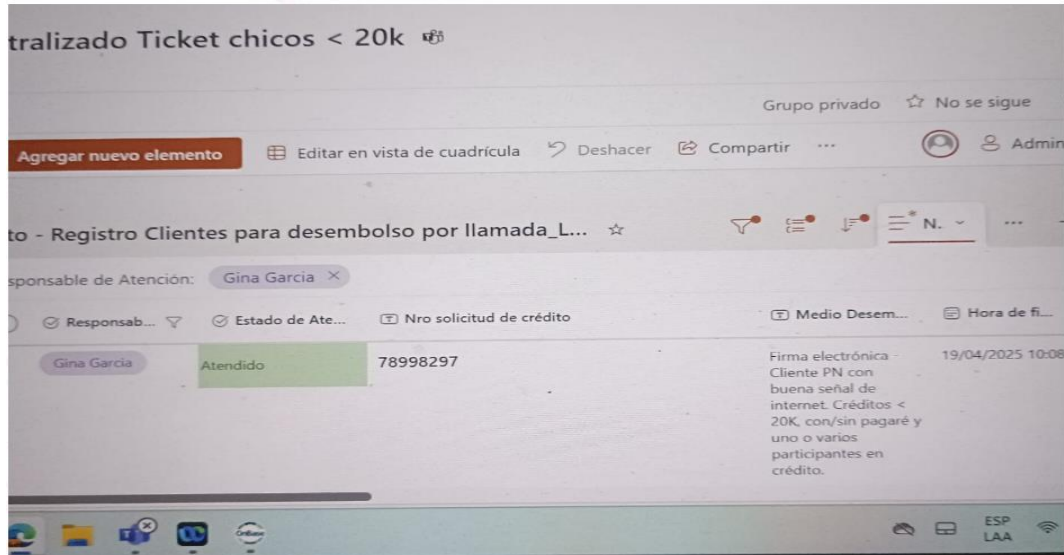
En remoto	Condiciones	Responsable	Aprobación de expedientes	Custodio de Contractuales
Firma	2 O + participantes - Incluye Pagare	HUB Desembolso	HUB Desembolsos	GD
Electrónica				
Desembolso	único participante	HUB Desembolso	HUB Desembolso	GD
Telefónico	sin pagare hasta 10 k			

Nota. Obtenida de Mi Banco

2.1.10 Herramientas y aplicativos para el proceso de Desembolso con Firma electrónica

Figura 2

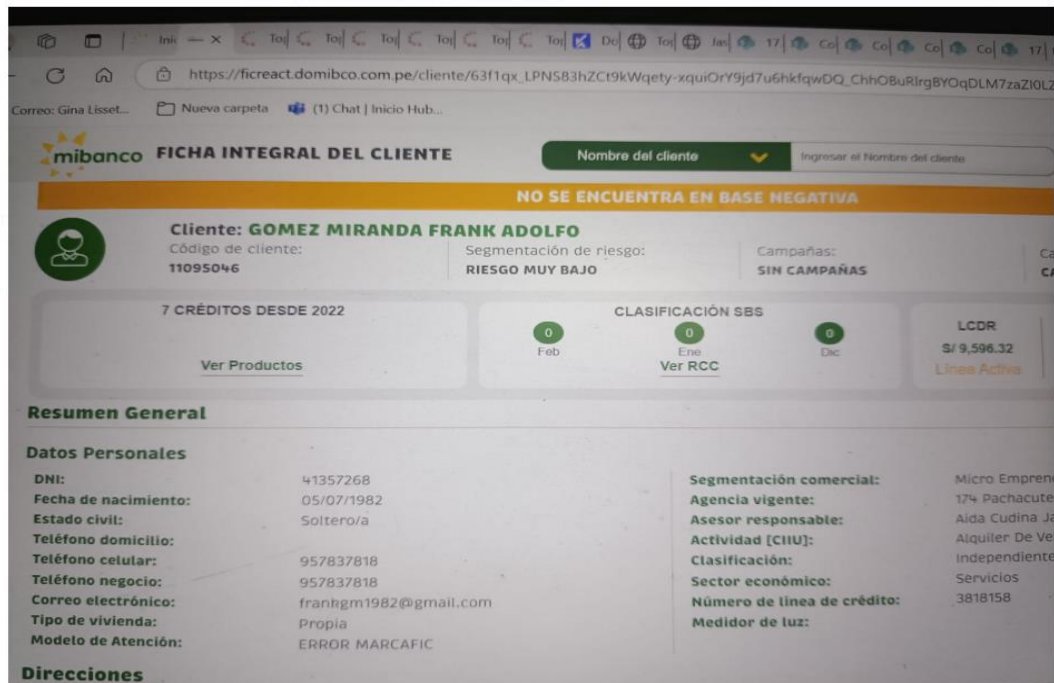
El asesor de negocios registra la información del cliente para la firma electrónica



Nota. Obtenida de Mi Banco

Figura 3

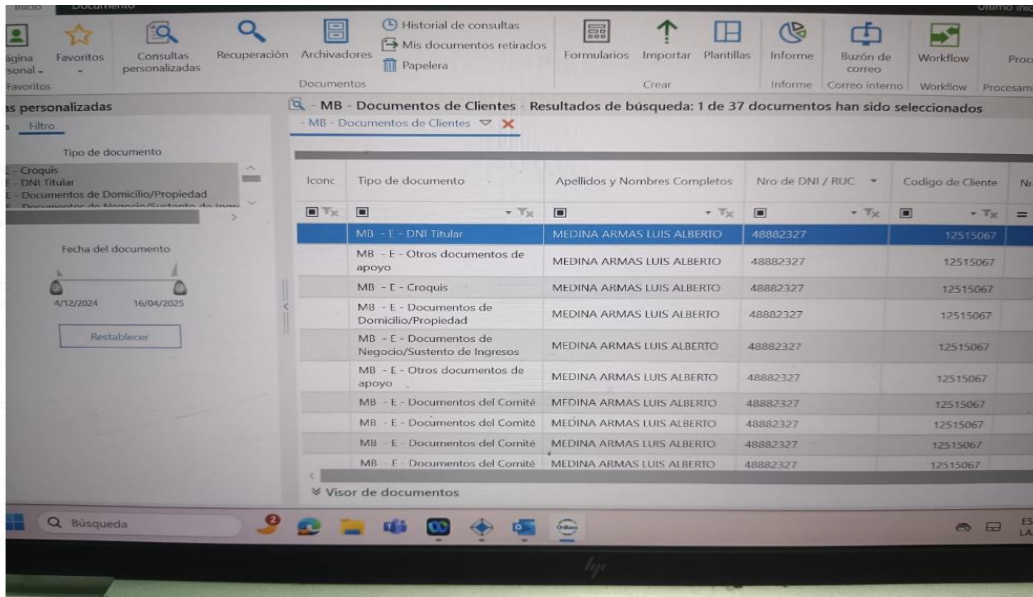
Ingresamos a buscar los datos del Cliente a la FIC



Nota. Obtenida de Mi Banco

Figura 4

On base: Consultamos los documentos del Cliente



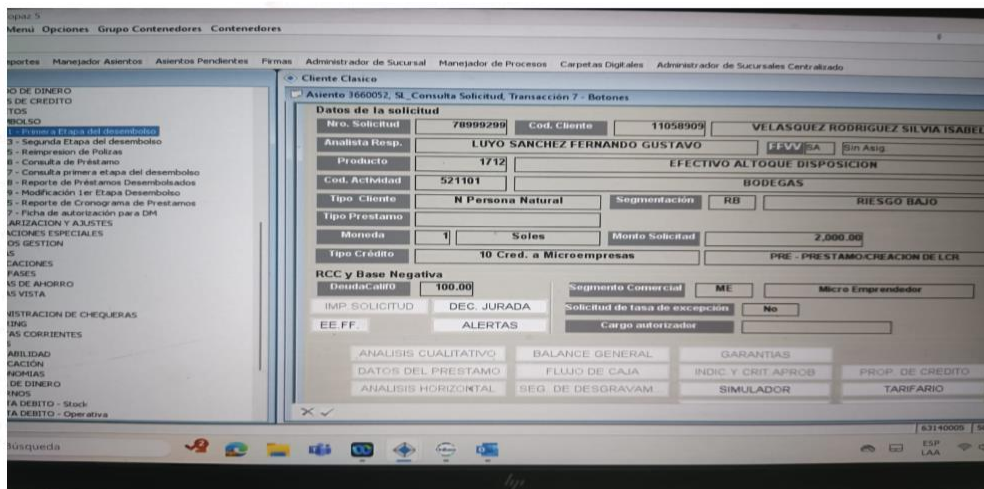
Nota. Obtenida de Mi Banco

Consultamos los documentos del Cliente:

- DNI del Cliente.
- Sustento del negocio e ingresos
- DNI del Aval
- Recibo de servicios

Figura 5

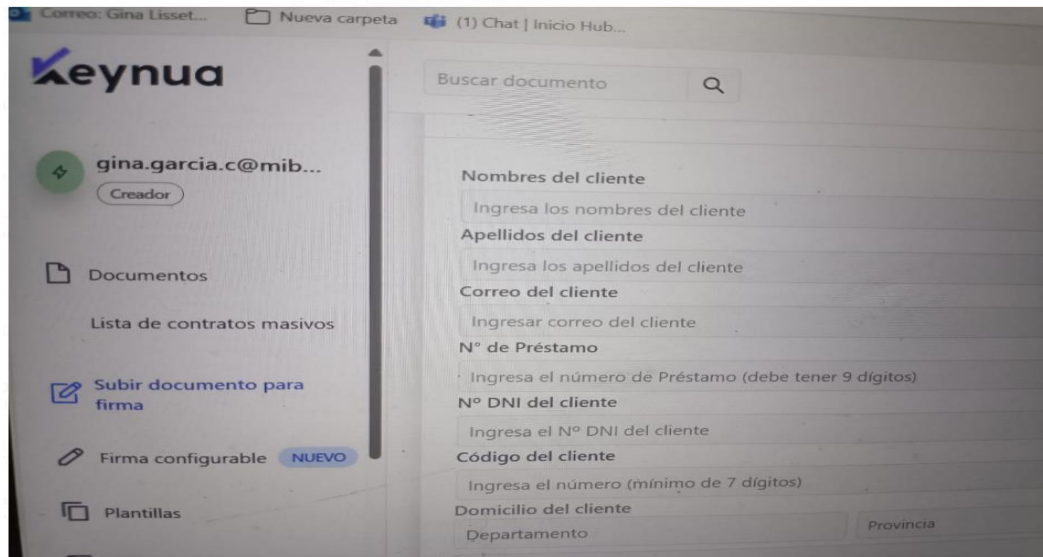
Topaz: Consulta de Solicitud



Nota. Obtenida de Mi Banco

Figura 6

Aplicativo Keynua:



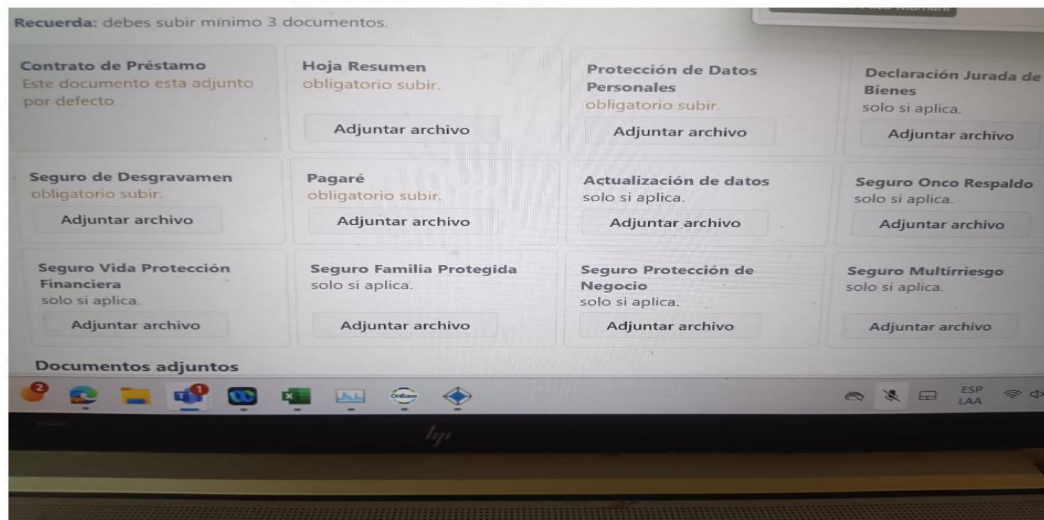
Nota. Obtenida de Mi Banco

Aplicativo Keynua:

- Ingresamos datos del cliente.
- Ingresamos datos del crédito.
- Adjuntamos los documentos del desembolso.

Figura 7

Aplicativo Keynua. Adjuntar documentos del crédito desembolsado.

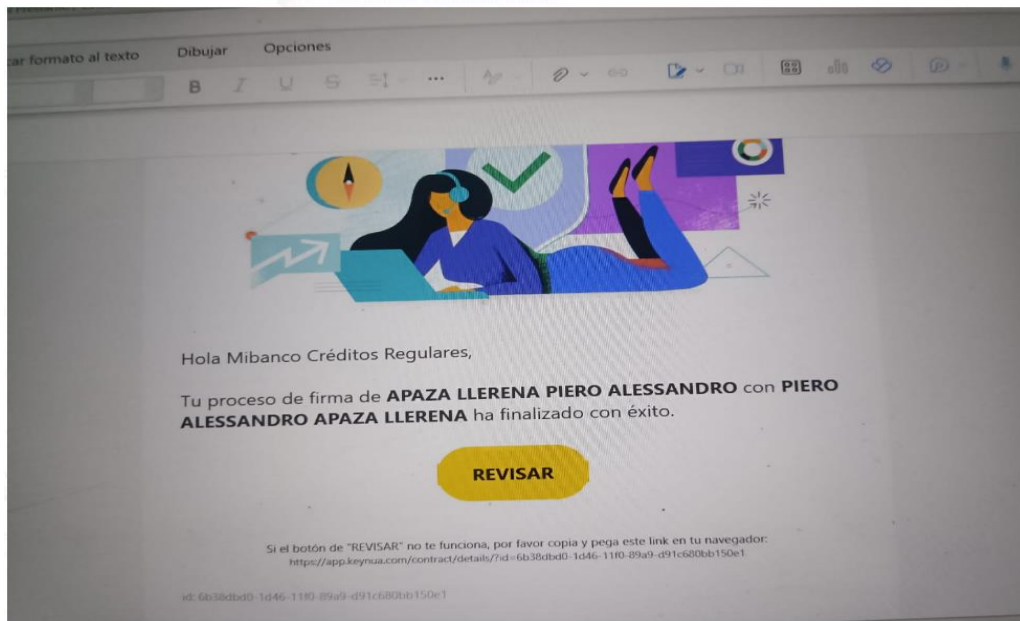


7 de 8

Nota. Obtenida de Mi Banco

Figura 8

Desembolso firma electrónica exitosa

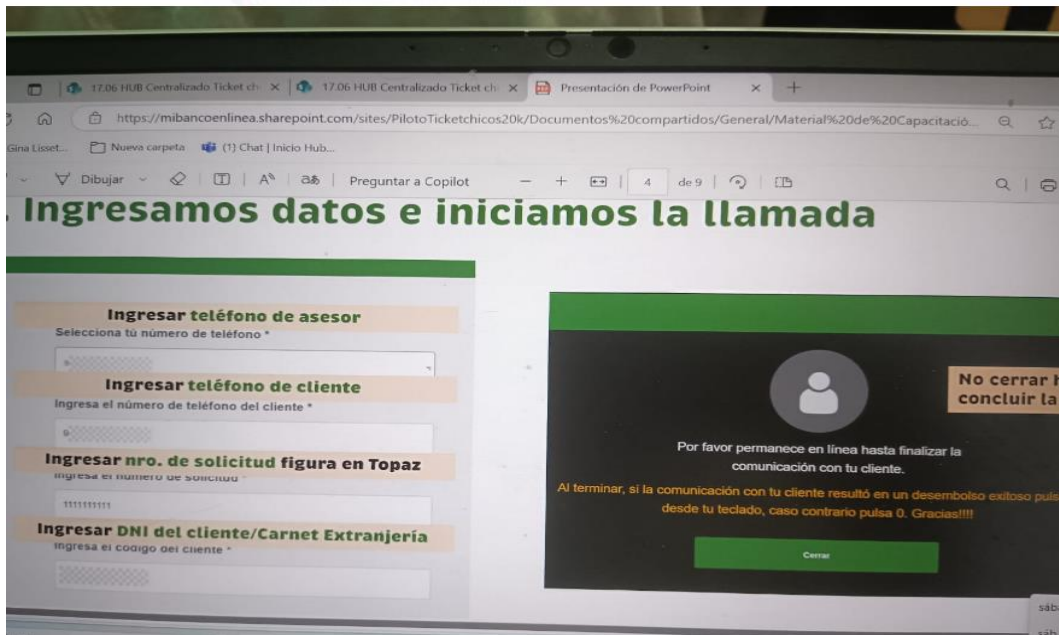


Nota. Obtenida de Mi Banco

2.1.11 Herramientas y aplicativos para Desembolso con llamada telefónica

Figura 9

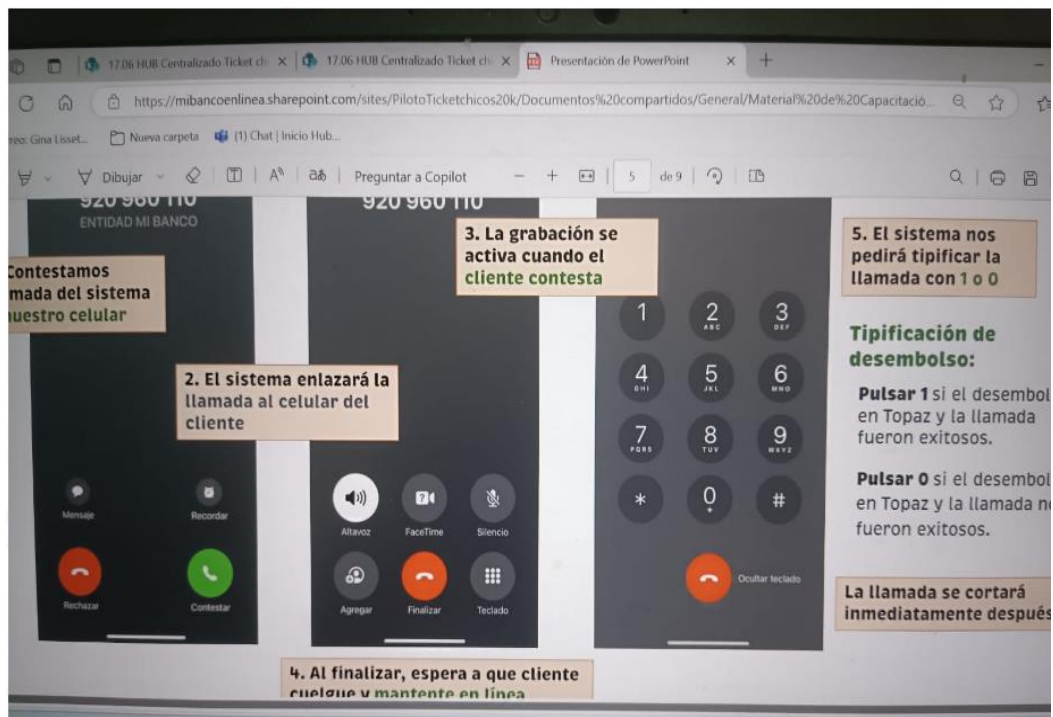
Ingresamos los datos del cliente e inicio de llamada.



Nota. Obtenida de Mi Banco

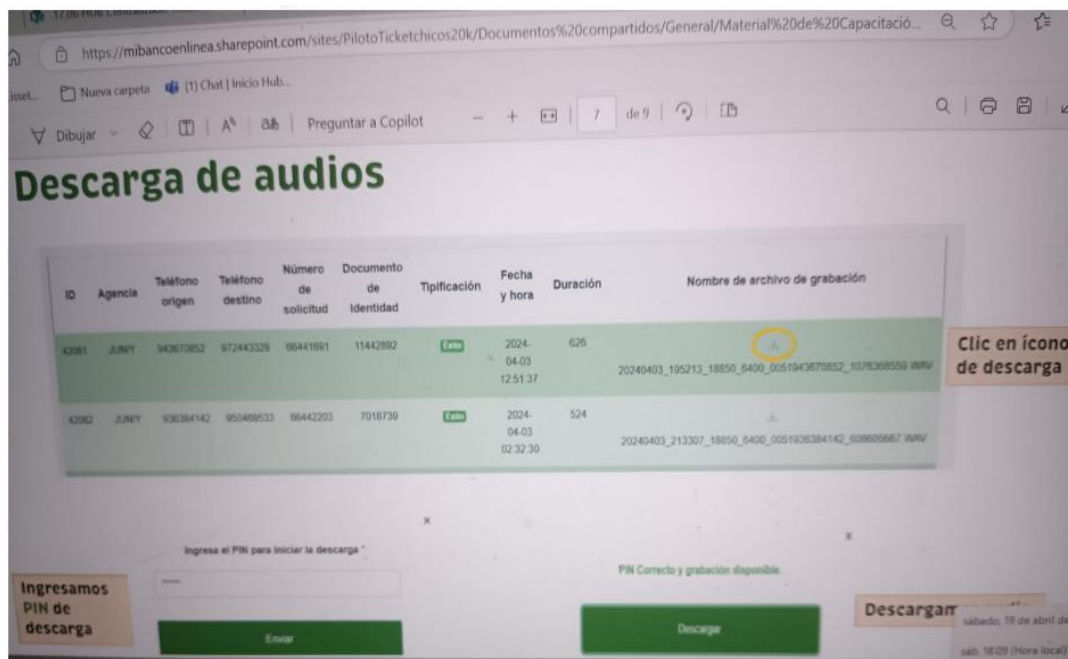
Figura 10

Enlace de la llamada con el cliente y grabación del proceso de la llamada.



Nota. Obtenida de Mi Banco

Figura 11
Descargamos Audios



Nota. Obtenida de Mi Banco

2.2 Descripción de las acciones, metodología y procedimiento a los que se recurrió para resolver la situación profesional objeto del informe

El presente estudio, se enmarcó en una investigación de tipo aplicada y enfoque cualitativo, con el propósito de analizar de manera sistemática la influencia de los canales digitales en la mejora de la atención al cliente, la eficiencia operativa y la reducción de barreras geográficas en el acceso a servicios financieros. La metodología empleada fue de carácter descriptivo, ya que buscó comprender, interpretar y documentar las prácticas implementadas en el área Hub Desembolsos desde la perspectiva funcional y estratégica de la asesora de negocios.

Las acciones desarrolladas partieron de la identificación de una necesidad concreta: facilitar el proceso de desembolso a clientes que, por motivos laborales, geográficos o personales, no podían acudir de forma presencial a una agencia bancaria. En respuesta a esta problemática, se fortaleció el uso de dos herramientas digitales clave: la firma electrónica y las llamadas telefónicas certificadas, como canales formales y seguros de atención remota.

La asesora de negocios, en su rol dentro del área Hub Desembolsos, desempeñó funciones fundamentales en la implementación de estas soluciones, entre las cuales se incluyeron:

- La guía personalizada al cliente durante el proceso de firma electrónica, resolviendo dudas técnicas, garantizando la comprensión del contrato y asegurando la validez del proceso.
- La coordinación de llamadas telefónicas autorizadas, donde se validaba la identidad del cliente, se confirmaban condiciones del crédito y se brindaba información clara, generando confianza y reduciendo el riesgo de fraude.
- La intervención como soporte técnico y humano para otros asesores de negocios, en casos donde sus clientes no podían asistir físicamente, promoviendo una atención más ágil, empática y centrada en el usuario.

El procedimiento metodológico incluyó una revisión interna de los procesos de desembolso remoto, observación directa de casos reales atendidos, y recopilación de evidencia a través de bitácoras, registros de atención, tiempos de respuesta y testimonios de clientes. Esta evidencia permitió analizar las mejoras concretas derivadas del uso de los canales remotos, tales como la reducción en el tiempo promedio de desembolso, la disminución de errores administrativos, y el aumento de operaciones concluidas sin necesidad de presencia física.

Asimismo, se realizó una evaluación del impacto en la inclusión financiera, ya que se observó que los canales digitales permitieron ampliar el alcance del servicio a zonas rurales o alejadas, y facilitar la participación de terceros vinculados a los préstamos (avalistas, cofirmantes, etc.) desde ubicaciones distintas al titular del crédito.

La asesora, al centralizar su intervención en la experiencia del cliente y la eficiencia del proceso, se convirtió en un eslabón estratégico en la cadena de valor del banco. Su rol no solo permitió cerrar operaciones que antes dependían exclusivamente de la presencia física, sino que también contribuyó al posicionamiento de un modelo de atención moderna, segura y adaptable a nuevas necesidades.

En suma, la metodología adoptada combinó análisis de procesos, revisión documental, observación empírica y sistematización de buenas prácticas, con un enfoque orientado a la mejora continua y a la consolidación del canal remoto como una herramienta clave para la transformación digital del banco.

CAPÍTULO III

APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

3.1 Aporte utilizando los conocimientos o bases adquiridos durante la carrera:

EL impacto de las llamadas telefónicas y de las firmas electrónicas en los desembolsos de mi banco se inició en marzo del 2024 ha traído optimizar los procesos de atención al cliente, bancarización en nuevos clientes y atención personalizada en el cliente y participación de terceras personas en el otorgamiento de créditos

3.1.1 Optimización de Procesos:

La firma electrónica y las llamadas telefónicas en Mi banco son canales digitales de atención personalizados para

el cliente y reduce el tiempo de espera y contribuye a que sea ágil y efectivo.

El cliente realiza el desembolso del crédito desde el lugar donde se encuentre. También si el crédito aprobado necesita de firmas de avales o cónyuge en la firma electrónica se puede realizar.

Ha generado un gran impacto y grandes resultados para mi banco. Se logra la inclusión financiera en zonas rurales que muchas veces por encontrarse lejos de una agencia, no pueden realizar desembolsos presencialmente.

También disminuyen los costos para mi banco: En el uso de papel, fotocopidora y luz.

3.1.2 Relaciones Con el cliente:

Mi conocimiento aportado en que aquellos clientes que, por temor al robo cibernético, tengan la confianza en estos canales de atención a través de estrategias de marketing y campañas de comunicación.

También aquellos clientes que no están familiarizados con las herramientas digitales. He creado un video, donde se explica el proceso de la firma electrónica.

3.1.3 Contextualizar el estudio

3.1.3.1 Deficiencias Identificadas:

- Asesores de negocios no son transparentes con las condiciones del Crédito: En las llamadas telefónicas identificamos que al cliente no se le informo del plazo de su préstamo, de los seguros adjuntos y las tasas de interés. Se genera interrupción en la fluidez de la llamada.
- Cuello de botella en las atenciones de 05:00pm a 6: 00 pm: Asesores de negocios envían tardes las solicitudes aprobadas de los clientes y genera interrupción en la fluidez de atender a un cliente y pasar a otro cliente.
- Error en el SharePoint: Asesores de negocios no ingresan bien la información resumida del cliente y se tiene que devolver las solicitudes.
- Falta de Coordinación con el cliente en la aceptación de la llamada telefónica: Derivan solicitudes cuando el cliente se encuentra en horarios de trabajo, el cliente no puede atender la llamada telefónica.
- El asesor de negocio no refuerza los procesos de la firma electrónica y llamada telefónica en los clientes.

3.2 Desarrollo de experiencias

3.2.1 Implementación de tecnología:

Para poder ejecutar desembolsos con firma electrónica o llamada telefónica se está usando dos aplicaciones: Keynua y Alysis.

El uso del Keynua lleva a que el cliente le llegue los documentos generados del desembolso de manera automática a su correo electrónico. También permite la identificación del cliente a través del escaneo de rostro y de su DNI físico.

EL uso de Alysis: Permite grabar la llamada que realizamos al cliente, donde le indicamos las condiciones de su crédito.

3.2.2 Implementación de un sistema de Comunicación:

Creamos un Speech donde nos guiamos para tener una comunicación efectiva y fluida con el cliente. También buscamos la autorización y protección de datos personales del cliente.

Sistema de Registro de archivo: Se creó el sistema SharePoint donde se guarda los documentos generados por el desembolso y evita el almacenamiento físico de archivos

CONCLUSIONES

1. Se concluye que las funciones que desempeña la asesora de negocios en el área Hub Desembolsos han permitido brindar a los clientes una experiencia más cómoda y eficiente, eliminando la necesidad de desplazamientos y trámites presenciales. Su labor se centra en acompañar empáticamente a los clientes durante el proceso de desembolso remoto, a través de dos medios digitales fundamentales: la firma electrónica y las llamadas telefónicas.
2. Se determinó que la participación ha contribuido a optimizar los procesos operativos, reduciendo la dependencia de documentos físicos y promoviendo la adopción de tecnologías que permiten reducir costos, agilizar tiempos de respuesta y mejorar la atención.
3. Se concluye que el banco, esta alineado con una visión de mejora continua, busca reducir los tiempos de aprobación, los tiempos de atención al cliente y los errores administrativos. En este contexto, los canales remotos han sido clave para extender la cobertura de servicios, llegando a zonas donde aún no existe una bancarización plena.
4. Asimismo, se determinó que los procesos digitales permiten que terceras personas vinculadas a los préstamos, ubicadas en lugares distintos al titular del crédito, puedan participar activamente en la firma de documentos contractuales, evitando que se pierdan operaciones por razones logísticas.
5. Se concluyo que la asesora también cumple un rol de soporte para otros asesores de negocios, facilitando que sus clientes, en caso de no poder acudir presencialmente a una agencia, puedan completar sus desembolsos mediante estos canales remotos, de forma segura, eficiente y adaptada a sus necesidades.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al gerente general de Mi Banco

1. Se recomienda seguir fortaleciendo el canal de atención remota con capacitaciones continuas al personal, a fin de mantener un acompañamiento empático y eficiente que garantice una experiencia satisfactoria para los clientes.
2. Se recomienda ampliar la implementación de herramientas digitales y automatizadas en otros procesos operativos del banco, con el objetivo de replicar los beneficios obtenidos en el área de desembolsos.
3. Se recomienda establecer indicadores de seguimiento y control para medir los tiempos de atención y aprobación, permitiendo identificar oportunidades de mejora y reforzar el enfoque de eficiencia institucional.
4. Se recomienda desarrollar campañas de comunicación e información dirigidas a los clientes y sus terceros autorizados, explicando los beneficios y pasos del proceso digital para asegurar su correcta aplicación.
5. Se recomienda formalizar un protocolo de apoyo inter-áreas entre asesores, estandarizando las buenas prácticas del Hub Desembolsos para que puedan ser replicadas en otras oficinas y regiones.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) . (21 de abril de 2025). *La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)* . <https://www.sbs.gob.pe/>
- Ley 2769. (6 de julio de 2004). Ley del referendun. *Normas legales*. Normas legales: https://www.oas.org/en/sla/dlc/mesicic/docs/blv_res49.pdf
- Ley 28587. (21 de julio de 2005). Ley que establece plazo único para que las empresas cumplan con regularizar los pagos por servicios de radiodifusión. *Normas legales - el peruano*, pág. 3. <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/28587.pdf>
- Ley N° 29733. (3 de julio de 2011). Ley de Protección de Datos Personales. *normas Legales el peruano*. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/243470-29733>
- Mi Banco. (12 de diciembre de 2024). *Mi Banco*. Historia de la Unión: <https://www.mibanco.com.pe/categoria/historia-de-la-union>
- Mi Banco. (15 de marzo de 2025). *Mi Banco*. Fondo para el futuro: <https://www.mibanco.com.pe/>